

2009年9月

調査報告書：韓国の消費者政策

日本弁護士連合会

消費者問題対策委員会

【目 次】

はしがき	2
. 目的・視察日程など	3
. 調査結果	3
1. 韓国の消費者政策の概要	3
(1) 韓国の消費者政策の実施機関	4
(2) 消費者政策委員会	4
(3) 消費者団体への補助金	4
(4) 苦情・被害の解決制度	5
2. 韓国における消費者運動をめぐる法環境	6
(1) 憲法による消費者運動の保障	6
(2) 消費者基本法による消費者運動の保障	7
(3) 消費者団体に対する財政支援	9
3. 消費者政策への消費者・消費者団体の意見の反映	10
- 公共機関幹部の公募制度 -	
4. 消費者教育への取り組み	14
5. 競争政策と消費者政策の融合	15
6. まとめ	16
. 個別報告	18
1. 【韓国消費者団体協議会】(吉岡和弘)	18
2. 【韓国消費者院(Korea Consumer Agency)】(千葉晃平)	22
3. 【韓国消費者教育支援センター(KOINCE)】(坂勇一郎)	26
4. 【ソウル市消費者保護チーム】(津谷裕貴)	30

はしがき

本年11月に開催される日本弁護士連合会人権擁護大会第3部会の当委員会のシンポジウムに向けて、韓国の消費者行政の実態調査を行った。

消費者庁関連法案は与野党全会一致で成立し、その間の国会審議、衆参附帯決議も非常に充実した内容であり、これにそった消費者行政が行われていくものと期待しているが、そのために、現在の韓国の消費者法制度、消費者行政全般、消費者団体、消費者運動、紛争解決制度などは、我が国の今後の消費者問題を検討するさいに参考にすべき点が少なくない。例えば、韓国では、組織の長を選任する方法として、公募制を採用しており、韓国消費者院の院長は、公募によって決まるという。また、行政と消費者団体との関係、とりわけ行政による消費者団体、消費者運動に対する支援のあり方、苦情、紛争処理のあり方、地方消費者行政のあり方、電子商取引、悪徳商法対策、不招請勧誘禁止の規制のあり方など、学ぶべき点が多く、調査団のメンバーは、我が国の消費者行政、消費者問題を検討する上で韓国の制度、実態調査は不可欠であるという点で一致し、今回の調査が実施された。

今回の調査では、日本女子大学准教授の細川幸一氏に大変お世話になった。先生は韓国の消費者行政、消費者問題に関する我が国の第一人者であり、韓国の消費者関連機関のトップから現場担当者まで絶大な信頼を得ており、今回の調査が急遽、短期間であるのに有意義な調査ができたとすれば、その大半は先生のこれまでの実績に負うものである。先生は、訪問先との連絡、通訳の手配、当日の調査、最も重要な調査で得た資料の帰国後の翻訳など、すべて先生の手を煩わせることになり、心から感謝申し上げる次第である。

本報告書は、今回の訪問で得た情報および文献調査に基づく細川氏による総論部分と、調査団メンバーによる個別、訪問先での実際のやりとりを細かく記したいわばレポート的部分に分かれる。人権大会の資料としては、総論部分を韓国調査報告書として掲載することとした。報告書全文は、日本弁護士連合会のホームページなどに掲載する予定である。

． 目 的 ・ 視 察 日 程 な ど

韓国調査の目的

2009年11月に和歌山県で開催される日本弁護士連合会主催・第52回人権擁護大会第3分科会テーマである「安全で公正な社会を消費者の力で実現しよう～消費者市民社会の確立をめざして～」の報告・討議に資するため、韓国における「消費者市民社会」実現のための消費者・消費者団体の自立支援策や、政策への消費者の参画のあり方（公共機関幹部の公募制など）を学ぶ。

日程 8月16日（日）出発～8月19日（水）帰国

訪問先

2009年8月17日（月）

午前 消費者団体協議会

午後 韓国消費者院

2009年8月18日（火）

午前 韓国消費者教育支援センター

午後 ソウル市消費者保護チーム

韓国消費者連盟

訪問者

津谷裕貴（つや ひろたか）・日弁連消費者問題対策委員会委員長

吉岡和弘（よしおか かずひろ）・日弁連元消費者問題対策委員会委員長

坂勇一郎（さか ゆういちろう）・日弁連第52回人権擁護大会実行委員長

千葉晃平（ちば こうへい）・日弁連消費者問題対策委員会委員

細川幸一（ほそかわ こういち）・日本女子大学准教授

． 調 査 結 果

1．韓国の消費者政策の概要

韓国では、1980年に「消費者保護法」が制定された。同法は日本の消費者保護基本法類似の法律であったが、1986年に大改正され、7つの消費者の権利を明示（のちに8つの権利を明示）するとともに、その権利擁護の責務が国等にあることを宣言した上で消費者政策の実施機関として、韓国消費者保護院（公益法人）を設置し、同院内に消費者紛争調停委員会を置くことを定めた。その後何回かの改正を経た後の2006年9月27日に再び大改正が行なわれ、名称も「消費者基本法」に変えられ、消費者を保護の対象から、市場経済の主体として捉え直し、消費者の権益増進と消費生活の向上を目指す政策への転換が目指された（07年3月28日施行。団体訴訟制度のみ08年1月1日）。

韓国消費者保護院(Korea Consumer Protection Board)も韓国消費者院(Korea Consumer Agency)に名称変更された。消費者政策の基本施策を定めるための消費者政策会議が設置され、そこでの審議・決議を経て財政経済部長官(大臣)が消費者政策に関する基本計画を3年ごとに樹立すると定めた。消費者政策の推進は、総合的企画立案及び消費者の安全に関わる施策は財政経済部(現・企画財政部)が、取引に関わる施策は公正取引委員会¹が担う体制としたが、2008年2月29日に同法が一部改正され、すべての権限が公取委に一本化された。

(1) 韓国の消費者政策の実施機関

韓国における消費者政策の実施は、1986年以降、消費者政策は経済企画院(現・財政経済部に相当)とその下に置かれた韓国消費者保護院(現・韓国消費者院)を中心に行われてきたが、次第に公正取引委員会の消費者政策分野における機能強化が進んだ。1996年には同委員会に表示広告課・約款審査課を中心とする「消費者局」が新設された。「消費者局」は約款規制法(1986年、以降改正)、1999年には新しく制定された「表示・広告の公正化に関する法律」を所管し、産業資源部から「訪問販売法」、「割賦取引法」を移管され、2000年には電子取引保護課を新設して「電子商取引消費者保護法」の制定に主導的な役割を果たした。「消費者基本法」により韓国消費者院は財政経済部(現・企画財政部)から公取委の傘下の公益法人へと移行した。

(2) 消費者政策委員会

「消費者基本法」は消費者政策の遂行にあたっては、「消費者政策委員会」(委員は中央

行政機関の長、韓国消費者院の院長、学識経験者、消費者代表、経済界代表により構成し、25名以内)を最高機関として位置付け、公正取引委員会が同委員会の審議を経て、3年ごとの消費者政策基本計画を策定することとした(同21条)。消費者の安全については、特に子ども、高齢者及び障害者などを「安全脆弱階層」として優先的に保護することを明らかにし(同45条)、韓国消費者院内に消費者安全センターを設置することを定めた(同51条)。

(3) 消費者団体への補助金

消費者団体については従来、大統領令に基づく登録制を取り、一定の活動規制を行なうとともに、登録した団体を財政支援するという方針が取られていたが、現在は公正取引委員会の要件審査により登録ができることとし、補助金が支給されている。2006年の消費者基本法は、団体訴訟制度(同70条)を定め、同法20条「消費者の権益増進関連基準の遵守」に違反して消費者の生命・

¹ 韓国語に「取引」という言葉はない。同意語は「去来」であり、韓国では「公正去来委員会」と表記される。

身体または財産に対する権益を直接的に侵害し、その侵害が続く場合の消費者権益侵害行為に対する消費者団体等の民事上の差止請求権を明示した。ただし、日本の団体訴訟制度が厳格な適格審査を行ない、「適格消費者団体」にのみ訴権を付与しているのに比べ、韓国では公正取引委員会に登録した消費者団体や法律で定める経済団体及びNPOにも訴権を付与しているのが特徴である。

(4) 苦情・被害の解決制度

あっせん、合意勧告

韓国消費者院では消費者の苦情の申し出を受け、被害救済のための院長によるあっせんを行い、申し出から 30 日以内に院長による被害補償に関する合意勧告を行う。

消費者紛争調停委員会

それでも、紛争が解決しない場合は、消費者紛争調停委員会が紛争を解決する。消費者紛争調停委員会は委員長 1 名を含む 50 名以内の委員で構成され、委員長を含む 2 人は常任である。実際の審議は委員長、常任委員および委員長が会議ごとに指名する 5 名以上 9 名以下の委員で行なう。紛争調停は原則 30 日以内に終えなければならない。そこでの紛争解決のために大統領令によって「消費者紛争解決基準」が定められ(同 16 条 2 項)、紛争当事者の間に紛争解決方法に関し別途の意思表示がない場合には紛争解決のための合意または勧告の基準として活用されている。調停案の受諾は任意であるが、調停が成立すると裁判上の和解と同様の効力を持ち、裁判所による強制執行が可能となる。

集団紛争調停手続

さらに消費者紛争調停委員会による調停の特例として、集団紛争調停の手続き規定を設けた(同 68 条)。国、自治体、韓国消費者院、消費者団体、事業者は、被害が多数の消費者に同様にあるいは類似した類型で多数発生する場合で、大統領令が定める事案(50 名以上の消費者に発生した場合等)に対しては、同調停委員会が一括的な紛争調停ができるとするもので、手続きの開始を一定期間公告し、申し出た者を調停に参加させることができる。消費者の被害救済を国家の役割であると位置づけて、韓国消費者院ならびに同院内の消費者紛争調停委員会が積極的なあっせん解決、調停を行なっているといえる。

消費者団体による自律的紛争調停手続

また、公正取引委員会に登録した消費者団体の協議体は消費者の不満及び被害を処理するために自律的紛争調停ができると定められている(同 31 条)。これは消費者団体が行なっている消費者苦情処理に法的な位置付けを与えるもので、韓国の消費者団体の運動によって勝ち取った制度といえる(ただし、裁判上の和解と同等の効力を与えるとの規定は自律的紛争調停には定められていない)。日本では国民生活センターや消費生活センターの相談業務の充実とともに

消費者団体による苦情処理機能が低下しているといえるが、韓国では苦情処理を行なうことが消費者団体の存在意義の源であるという認識が強い。

2. 韓国における消費者運動をめぐる法環境

(1) 憲法による消費者運動の保障

韓国において消費者保護を主たる目的とする法律の登場は、1980年1月4日制定の「消費者保護法」による。「消費者保護法」は、日本の「消費者保護基本法」をモデルにして制定され、その規律する内容も共通するものが多いが、行政による是正命令や罰則規定等を設けている点において、「消費者保護基本法」とは違う特徴をもっていた。同法の制定は消費者運動の成果によるところが大きいですが、同時にそれは憲法改正にまで及んだ。1980年10月27日に改正された憲法（第5共和国憲法）において、「国家は、健全たる消費行為を啓発し導き、生産品の品質向上を促すための消費者保護運動を法律が定めるところにより保障する」（125条、現・第六共和国憲法124条）という規定が設けられ、消費者保護運動が憲法レベルにおいて保障された。

韓国の学界では、憲法上、消費者の権利が人権として位置づけられているとの解釈が有力である²。第五共和国憲法は、朴大統領の暗殺（1979年）が契機になって、その改正作業が始まった。当時、経済が成長し、消費者運動が女性団体を中心に活発されてきたことを背景に、消費者保護についても、これを憲法に入れようとする議論があった。議論は、大きく二つに分けて展開され、消費者保護を国民の基本権の一つとして把握して経済的弱者としての国民の経済活動における不利益を防止しようとする見解と、「経済」の章に消費者保護を独占禁止とともに規定しようとする見解である。結局、この見解が採択され、第9章経済の第125条（現・124条）が新設された。これについては、消費者の権利を基本権として認識するよりは、経済秩序の領域で把握しようとする意見が優勢であったためと考えられる。しかし、このようにして新設された同条から消費者の権利を人権として導こうとする学説が現在有力な見解となっている。例えば、「人間としての尊厳と価値、幸福追求権」を保障した憲法10条を理念的根拠とし、憲法に列挙していない自由と権利も軽視されてはならないことを強調する憲法37条1項を補完的根拠規定とするともに、財産権の保障（23条1項）、人間らしい生活の保障（34条1項）、国家の災害予防義務および危険から国民を保護する義務（同6項）、保健に関する権利（36条3項）、請願権（26条）、犯罪被害者救助請求権（30条）などを間接的な根拠規

² 徐熙錫「韓国における消費者法の発展と課題 『消費者保護法』の内容を中心に」国民生活研究第42巻第4号（2003年3月）1頁。

定として、憲法上保障された人権と捉える見解がある³。なお、この見解は、消費者の権利を上記のように多側面性をもつ「複合的基本権」(現代型人権)であるとする。さらに、10条を「主基本権」とみる立場から、消費者の権利も当然10条から根拠をとることができるとする見解や、権利の憲法的根拠は特別な理由がない限り最も近い条項で求めるべきであるとする立場から、124条を根拠とする見解(憲法裁判所別途意見)などがある⁴。なお、消費者の権利の人権としての性格については、自由権的基本権説(商品などの自由な選択、消費者の集団行動が妨害されない等の経済的自由権)、社会的基本権説(経済的弱者としての消費者を構造的被害から保護することによって、人間らしい生活を保障するための生存権)、複合的基本権説(自由権的基本権+経済的基本権+請求権的基本権+社会的基本権)、などさまざまである⁵。

(2) 消費者基本法による消費者運動の保障

「消費者基本法」の旧法である「消費者保護法」は前述のように1980年に制定されたが、その後、経済発展が進み、市民生活が豊かになるにつれ、消費者の意識水準も高まり、消費者行政の需要が急増してきた。そのため、同法の枠組みでは、消費者政策を総合的に推進するための行政整備は十分にできなかった。そこで、消費者の権利の明示、消費者保護施策の推進機構である「韓国消費者保護院」(日本の国民生活センター類似の特殊公益法人)の設立を主要内容とする消費者保護法の改正法が1986年12月に公布され、1987年4月1日から施行された。改正法は、消費者の基本的権利(7項目。のちの改正で1項目追加)を明文化して「消費者保護法」の目的が消費者の権利の実現にあることを明らかにした。更に2006年に大改正され、「消費者基本法」となった。

まず、「消費者基本法」は第1条でその目的を以下のように明らかにしている。

第1条(目的) この法律は消費者の権益を増進するために消費者の権利と責務、国家・地方自治体及び事業者の責務、消費者団体の役目及び自由市場経済で消費者と事業者間の関係を規定すると同時に消費者政策の総合的推進のための基本的な事項を規定することにより消費生活の向上と国民経済の発展

³ 權寧星『憲法学原論〔改訂版(2005年版)〕』(法文社、2005)571頁以下(韓国語)。

⁴ 憲法裁判所判決1995.7.21.別途意見、鄭克元「憲法体系上の消費者権利の保障」公法研究第31巻3号(2003)283頁以下(韓国語)。

⁵ さらに海外の憲法をみると、ポルトガル憲法60条は「消費者は、製品及び役務、教育及び情報、経済的利益の安全及び防御、損害の保障に対する権利を有する」とし、スペイン憲法51条は「公権力は、消費者及び利用者の保護を保障し、かつ、実効的な手続を通じて、消費者及び利用者の安全、健康及び正当な経済的利益を擁護する」としており、タイ憲法57条は「消費者としての権利は保護を受ける」としている。細川幸一「消費者基本法にみる『消費者の権利』の権利性について」日本女子大学紀要 家政学部53号(2006年3月)139頁参照。

に貢献することを目的にする。

そして、同法は消費者の基本的権利につき以下のように規定している。

第 4 条（消費者の基本的権利） 消費者は以下の基本的権利を持つ。

1．物品または用役(以下 "物品等" という)による生命・身体または財産に対する危害から保護を受ける権利

（安全である権利）

2．物品等を選択する際に必要な知識及び情報の提供を受ける権利

（知らされる権利）

3．物品等を使う際に取引相手・購入場所・価格及び取引条件などを自由に選択する権利

（選ぶ権利）

4．消費生活に影響を与える国家及び地方自治体の政策と事業者の事業活動などに対して意見を反映させる権利

（意見を聞かれる権利）

5．物品等の使用によって被った被害に対して迅速・公正な手続きによって適切な補償を受ける権利

（補償を受ける権利）

6．合理的な消費生活のために必要な教育を受ける権利

（消費者教育を受ける権利）

7．消費者自らの権益を増進するために団体を組織し、活動する権利

（団体の組織化の権利）

8．安全で快適な消費生活環境で消費する権利

（快適な環境で消費する権利）

（ ）は筆者が挿入

憲法における消費者運動の保障規定を反映して、消費者の基本的権利のうち 7 番目に「消費者自らの権益を増進するために団体を組織し、活動する権利」の文言で「団体の組織化の権利」をうたっていることが注目される。

次に、同法 6 条は以下のように「消費者の基本的権利」実現のための国家及び地方自治体の責務を明確化している。

第 6 条（国家及び地方自治体の責務） 国家及び地方自治体は第 4 条の規定による消費者の基本的権利を実現するために以下の責務を負う。

1. 関係法令及び条例の制定及び改訂・廃止

- 2.必要な行政組織の整備及び運営改善
- 3.必要な施策の樹立及び実施
- 4.消費者の健全で自主的な組織活動の支援・育成

ここでは、「消費者の健全で自主的な組織活動の支援・育成」を国家及び地方自治体の責務としていることが注目される。

(3) 消費者団体に対する財政支援

消費者基本法第5章「消費者団体」では、28条で消費者団体の業務を下記のように規定している。

第28条 (消費者団体の業務など)

消費者団体は以下の業務を行う。

- 1.国家及び地方自治体の消費者の権益に係わる施策に対する建議
- 2.物品等の規格・品質・安全性・環境性に関する試験・検査及び価格などを
含む取引条件や取引方法に関する調査・分析
- 3.消費者問題に関する調査・研究
- 4.消費者の教育
- 5.消費者の不満及び被害を処理するための相談・情報提供及び当事者との
合意の勧告

そして、同法29条において、消費者団体の登録について以下のように定め、同法32条は補助金の支給規定を定める。

第29条 (消費者団体の登録)

以下の要件をすべて満たす消費者団体は大統領令が定めるところによって公正取引委員

会または地方自治体に登録することができる。

- 1.第28条第1項2号及び第5号の業務を遂行すること
- 2.物品及び用役に対して全般的な消費者問題を扱うこと
- 3.大統領令が定める設備と人員を備えていること
- 4.「非営利民間団体支援法」第2条各号の要件をすべて満たすこと

公正取引委員会または地方自治体の長は第1項の規定によって登録を申し込んだ消費者団体が第1項各号の要件をすべて満たしているかにつき審査し、登録可否を決めなければならない。

第32条 (補助金の支給)

国家または地方自治体は登録消費者団体の健全な育成・発展のために必要と認められる場合には補助金を支給することができる。

政府による消費者団体への財政支援は1980年の消費者保護法（消費者基本法の旧法）制定前後より行なわれている。消費者団体協議会（日本の全国消費者団体連絡会に相当）が窓口になって、政府からの補助金を受取り、登録消費者団体に配分している。

2006年に消費者基本法が制定されて以降の状況を見ると、政府は相談、教育等活動のための補助金として毎年10億から15億ウォン(日本円で8000万円～1億2000万円)の補助金を交付している。これを政府登録の10団体で分けている。それ以外に、省庁から依頼を受けた特別プロジェクト（いわゆる委託事業）に係る経費につき、その省庁から財政支援を受けることもある。

消費者団体協議会における補助金の分配の仕方については、メンバー代表が会議を行い、相談件数、教育、テストなどの活動計画により決定する。

さらにソウル特別市に事務所を置く消費者団体には同市から補助金が交付されている。ソウル特別市消費者基本条例⁶は以下のように定めている。

第27条（補助金の支給）

市は、登録の消費者団体の健全な育成、発展のために必要であると認められるときは、予算の範囲内で補助金を支給することができる。

市長は、毎年、消費者団体補助金の支援事業についての評価を実施し、その結果を次年度の支援事業選定に反映しなければならない。

第1項の補助金の支給の基準、手順、方法などは、“ソウル特別市補助金管理条例”の規定に従う。

ソウル市では1978年から消費者団体の財政支援をしており、当初は約400万ウォンであった、2009年には約5億ウォン(日本円で4000万円)の補助金を支出している。5億ウォンのうち、2億ウォンが消費者相談・被害救済事業関連で8団体へ、3億ウォンは消費者教育、キャンペーン運動、情報提供など12の事業、11の団体へ支払われている（団体数は重複）。

3. 消費者政策への消費者・消費者団体の意見の反映

- 公共機関幹部の公募制度 -

消費者・消費者団体の意見を反映した消費者政策とするための方策の一つと

⁶ 1997年1月15日に「ソウル特別市消費者保護条例」として制定。「消費者保護法」の「消費者基本法」への改正を受けて、名称・内容を改正。

して、韓国消費者院の役員人事制度がある。韓国では韓国消費者院のような公共機関運営の透明性、効率性確保のための法整備が進んでいる。

韓国の公共機関は、「公共機関の運営に関する法律」第 4 条 1 項各号で定める大韓民国政府の投資・出資あるいは財政支援によって設立・運営されている機関であり、企画財政部長官が指定する機関をいう。305 の機関が存在（2008 年）し、韓国消費者院のその一つである。同法の目的は下記のとおりである。

公共機関の運営に関する法律第 1 条（目的）

この法は公共機関の運営に関する基本的な事項と自律的経営及び責任経営体制の確立に関して必要な事項を定め、経営を合理化し、運営の透明性を向上することにより公共機関の国民に対するサービス増進に寄与することを目的とする。

同法第 25 条「公企業役員の任免」において、各機関に設置された「役員推薦委員会」において役員候補者の審査を行い、主務機関の長の提案で大統領が任命することを定めている。

韓国消費者院の場合、「役員推薦委員会運営規定」が韓国消費者院により定められ、同規定では院長」「副院長と理事」「消費者安全センター所長」「非常任監査」が対象とされている。院長は公開募集、その他は公開募集、推薦方式、公開募集・推薦方式併行の 3 種類から方法から決められる旨が定められている。2009 年 8 月 18 日現在、院長職が空席であり、次期院長を公募により決定するための「韓国消費者院第 1 2 代院長公募基本計画」が定められている。その内容は下記のとおり。

韓国消費者院第 1 2 代院長公募基本計画（仮訳）

1 目的

関連法規で明示している手続き及び基準に基づいて、院長の辞任後の新任院長候補者の選定手続きの遂行。

2 施行の根拠

「公共機関の運営に関する法律及び同法施行令」

「公企業・準政府機関の人事運営に関する指針」（企画財政部）

「役員推薦委員会の運営規定」（韓国消費者院）

3 院長任命の手続き

理事会開催(役員推薦委員会構成) 役員推薦委員会開催(委員長選出、募集方法などの確定) 募集公告(二週間以上) 志願書受付 書類及び面接審査(役員推薦委員会) 推薦候補者との契約内容案協議(役員推薦委員会)

最終候補推薦(役員推薦委員会) 院長任命(公正取引委員会委員長の提案によって大統領が任命)

4 役員推薦委員会構成及び運営

1) 機能

候補者募集方法の決定

候補者に対する審査基準の準備

志願者が提出した書類審査及び面接審査

推薦候補者との契約内容案についての協議

審査結果に基づく最終候補者推薦(複数)

その他、委員会運営及び候補推薦に関する意思決定及び手続き進行等。

2) 構成の結果

委員の数：9人

第133回理事会での議決(院長候補者推薦のための役員推薦委員会構成案)

非常任理事：6人

理事会選定外部委員

委員長は非常任理事の中から互選で選出(予定)

第1回役員推薦委員会開催(7.24)

5 候補者募集方法及び詳細審査方案

第1回役員推薦委員会(7.24 開催) 議決事案

募集方案

機関長候補募集方法は、公開募集または公開募集・推薦方式の併行の方法の中で選択

公開募集は、消費者院のホームページ及び政府機関(公正取引委員会、行政安全部、企画財政部) ホームページ、一紙以上の日刊紙に公告(2週間以上)

推薦のための資格(選抜基準)と提出書類

推薦資格(役員推薦委員会運営規定基準)

消費者問題に関して学識と経験が豊かな者。

最高経営者としての資質・能力・気性と組織管理に十分な能力を有する者

対外関連機関との協力・調整能力を有する者

その他、消費者政策及び消費者院の発展のための意志や能力を有する者

提出書類

志願願書、自己紹介書(経歴及び業績を中心に記載)、職務遂行計画書

志願者審査の手続き

第1次書類審査(役員推薦委員会)

書類審査を通じて適正の倍数にあたる人数(6名)を面接審査対象で選抜
提出された書類の充実性、経歴、消費者問題に対する専門知識など各項目別
で別途の評価によって評価

第2次面接審査(役員推薦委員会)

志願者の主要業務実績及び職務遂行計画審査

志願者の履歴と職務遂行計画に根拠した質疑応答式面接審査

詳細審査項目

消費者政策に関する専門知識と経験、最高経営者としての資質、能力及
び気質、組織管理能力と経験、対外関連機関との協力調整能力などの各
項目を別途定める役員推薦委員会運営規定によって評価。

6 最終の候補者推薦方案

役人推薦委員会の審査の結果に基づき、順位を付けず複数の候補を推薦(2~
5倍数)

契約内容案に関する協議

理事会で提示した契約内容(案)について候補者と協議して確定

2004年以前は、韓国消費者院長は官僚OBを大統領が任命しており、公開
募集制は、第10代院長からである。2009年8月現在、第11代院長が業績
評価の結果を受けて辞任した後、院長ポストが空席の中で、第12代院長の選
考が進んでいる。その流れは上記の「韓国消費者院第12代院長公募基本計画」
により下記のように進められている。

まず、韓国消費者院理事会が役員推薦委員会を設立する。推薦委員会の構成
は9名であり、理事会の非常任理事6名と理事会が定めた外部からの委員3
名からなる。委員長は非常任理事の中から選任される。

その後、役員推薦委員会開催(委員長選出、募集方法などの確定) 募集公
告(二週間以上) 志願書受付 書類及び面接審査(役員推薦委員会)
推薦候補者との契約内容案協議(役員推薦委員会) 最終候補推薦(役員推
薦委員会) 院長任命(公正取引委員会委員長の提案によって大統領が任
命)となる。

第12代院長は、8月現在、公開募集・選任手続中であり13人の申請があ
り、審査中である。応募は、民間人のみでなく政治家からも自由であり、韓国
消費者院の出身者からの応募もある。

就任後は、任期中に毎年評価される。評価が低ければ辞任を余儀なくされる。
この評価制度は、韓国消費者院に限ったものではなく、「公共機関の運営に関す

る法律及び同法施行令」と「公企業・準政府機関の人事運営に関する指針」(企画財政部)に基づいて行われる。

選任と評価は主管官庁が異なる。選任に関しては行政安全部であり、評価・解任の判断権は企画財政部である。選任の経過(応募者等)は公開、評価・解任は非公開となっている(但し対象者本人に対する理由開示等も行われているようである)。企画財政部の実務担当は官僚であるが、評価のための評価委員会が組織され、そこには民間人も含まれる。

さらに韓国では、国家公務員幹部ポストについても「開放型職位制度」がある。民間人と公務員の公開競争を経て、職務遂行要件を取り揃えた適格者を主要公職に任用する公務員任用制度である。各々の官庁はいくつかのポストを開放型職位にしており、政府全体で150ほどのポストがその職位となっている。例えば、公正取引委員会の消費者政策局長も同ポストであり民間人が起用されている。

4. 消費者教育への取り組み

韓国では2006年の消費者基本法制定を契機として、消費者を保護の対象から、市場経済の主体として捉え直し、消費者の権益増進と消費生活の向上を目指す政策への転換が目指された。そうした中で、消費者教育の重要性が日本と同様に主張されている。

前述のように消費者基本法第4条「消費者の基本的権利」は8つの権利を明らかにしているが、その6番目に「合理的な消費生活のために必要な教育を受ける権利」の文言で「消費者教育を受ける権利」が明示されている。

韓国の小中高のカリキュラムでは、消費者教育に関して、未だ定期的な科目はない。

日本の「生活科」(小学校)、「家庭科」(中高)に該当する科目の一部で、消費者教育を取り扱っている。消費者団体の教育は、キャンペーン的な取り組みが主で、また、主婦層への教育が中心である。

2002年1月には、日本の消費者教育支援センターをモデルとした韓国消費者教育支援センターが設立された。初代会長は李基春氏(リー キーチェン・ソウル大学校消費者学科・女性)で、現在は第二代会長を李承信氏(リー・スンシン・建国大学校消費者情報学科教授・元韓国消費者院院長・女性)が務めている。

支援センターは、体系的かつ総合的な消費者教育の活性化、多様な消費者教育を目指す教育支援機関である。設立趣旨はHPにも掲載しているが、21世紀の消費者の育成を目指して、生産者中心の社会から消費者中心の社会へ、学者・団体・政府・企業等と一緒に取り組むことを目指す。消費者に関する

る体系的調査を行い、先進的な情報提供を行うことを目指している。李承信会長は、消費者教育の目的は、消費者の能力を向上させ、消費者が知ること、姿勢を変えること、実践すること、であるとしている。

事務所は小規模であるが、3人が常勤しており、イベントがあるとき臨時にスタッフが集まって業務を行なっている。センターの収入は、会員の会費による。個人会員（約150人）は入会金2万ウォン・年会費5万ウォン（永久会員の会費は入会時に100万ウォン）、団体会員は入会金なし・年会費100万ウォン（永久会員の会費は入会時に1000万ウォン）。団体会員はこれまで14社であったが、最近火災保険会社が入って15社になった。

5. 競争政策と消費者政策の融合

韓国における消費者政策の実施は、1986年以降、消費者政策は旧・経済企画院（現・財政企画部に相当）とその下に置かれた韓国消費者保護院（現・韓国消費者院）を中心に行われてきたが、次第に公正取引委員会の消費者政策分野における機能強化が進んだ。前述のように「消費者保護法」が2006年9月27日に改正され、名称が「消費者基本法」に変えられ、消費者を保護の対象から、市場経済の主体として捉え直し、消費者の権益増進と消費生活の向上を目指す政策への転換が目指された。韓国消費者保護院(Korea Consumer Protection Board)も韓国消費者院(Korea Consumer Agency)に名称変更された。消費者政策の基本施策を定めるための消費者政策会議が設置され、そこでの審議・決議を経て財政経済部長官（大臣）が消費者政策に関する基本計画を3年ごとに樹立すると定めた。消費者政策の推進は、総合的企画立案及び消費者の安全に関わる施策は財政経済部（現・企画財政部）が、取引に関わる施策は公取委が担う体制としたが、2008年2月29日に同法が一部改正され、すべての権限が公取委に一本化された。すなわち、競争政策当局が消費者政策を所掌する体制が取られた。

公取委では、1996年には同委員会に表示広告課・約款審査課を中心とする「消費者局」が新設された。「消費者局」は約款規制法（1986年、以降改正）1999年には新しく制定された「表示・広告の公正化に関する法律」を所管し、産業資源部から「訪問販売法」、「割賦取引法」を移管され、2000年には電子取引保護課を新設して「電子商取引消費者保護法」の制定に主導的な役割を果たした。「消費者基本法」により韓国消費者院は財政経済部から公取委の傘下の公益法人へと移行した。「電子商取引消費者保護法」は、米国ブッシュ前大統領が導入を決めた「Do Not Call Registry」も導入し、消費者は公取委のサイトから電話、FAX、メールによる不招請勧誘を望まない旨、登録ができ、事業者はその情報を把握し、登録がある消費者への不招請勧誘を禁じられている。

ソウル特別市でも競争力の確保を図る政策の中に消費者政策を位置づけている。現在、消費者行政を所掌する「消費者保護チーム」は、競争力強化本部生活経済担当官の下に組織される 6 チームの 1 つで、消費者団体補助金支援事業運営管理、消費者基本計画の策定、電子商取引センター（後述）委託運営管理、通信販売業違反業者行政処分、電子商取引分野制度改善などが行なわれている。ソウル特別市はとくに電子商取引規制に力を入れており、「電子商取引センター」⁷を設置して、インターネット通販業者の監視・指導体制を強化している。同センターのサイトでは、通販業者の評価結果、詐欺的サイトにアクセスするとそれを警告するソフトの提供などを行なっている⁸。

6. まとめ

韓国では、日本と同様に政府が消費生活センターを各地に設立しようとしたとき、消費者団体はそれに反対した。自分達の仕事を政府に奪われることを嫌い、消費者情報の収集こそが消費者団体のパワーの源であると理解していたからである。そこで消費者団体は消費者苦情を処理し、政府にその情報を消費者政策に生かすために提供する代わりに、そのための費用の補助を要求してきた。政府も行政が行なう公的な役割を民間に委ねるのであるから財政的な支援は行なうべきと考えている。憲法及び消費者基本法の規定もあり、韓国では政府（国、自治体）による財政的支援は政府、消費者団体ともに当然のこととして受け入れている。また、だからと言って政府が消費者団体の活動に口出しをすとか、ましてや天下りを受け入れさせるなどといった話しは一切聞かれない。

韓国では行政の刷新、人事の透明性確保の方策が進んでいる。韓国消費者院では院長の公募がすでに 2 代に渡って行なわれており、ともに消費経済分野の女性大学教授が就任している。官僚でも民間人でも韓国消費者院 OB でも公募に応募することは可能であり、審査を受け、最終的に 3 名程度が推薦され、大統領によって任命される仕組みとなっている。また、公正取引委員会消費者政策局長のポストは「開放型職位」となっており、制度上民間人の就任を可能にしている。日本では初代消費者庁長官の天下りが問題となっているが、消費者行政を国民、消費者の目線で実行するために、幹部の公募制等も検討すべきであろう。

⁷ 運営は韓国消費者連盟に委託されている。http://ecc.seoul.go.kr/

⁸ ソウル特別市がとりわけ電子商取引規制に熱心な理由は、韓国の通信販売業体の 45%ほどが市内の登録業者であり、イ・ミョンバク大統領がソウル市長に就任していた時代に、同氏の意向により、電子商取引業者 DB 管理および消費者相談専門担当部門が設立されたからであるという。

消費者教育については日本と同様に消費者教育支援センターが設立されているが、まだ過渡期との印象がある。国民性、消費者問題の発生状況については類似する部分が多く、今後両国の交流が期待される。

韓国では競争政策と消費者政策の融合が進んでいる。これは見方を変えれば、消費者政策の強化が事業活動、競争力を阻害するのではなく、むしろ消費者の権利・利益確保を図る消費者政策を強化することが健全な市場を確立し、それは国家の競争力の強化、国民経済の発展につながるという発想に基づくものである。日本の一部の学者や財界による「消費者庁の発足はコンプライアンス不況を呼ぶ」という主張とは対極にある。

・個別報告

1.【韓国消費者団体協議会】 報告者 弁護士・吉岡和弘

【韓国消費者団体協議会】

Korea National Council of Consumer Organization

報告者

2009年8月17日(月)10:30~11:40

対応者

Secretary General(事務総長) Lee,jeong-Su()jslee@consumer.or.kr

02 - 774-4050

鄭 韓国消費者連盟会長

第1 調査の内容

1 協議会設立の経緯

1960年代、消費者の力が強まった。1976年、韓国消費者団体協議会ができた。9団体は正会員である。現在、10団体が登録している。総勢130万人。最大の団体は31万人が結集している。

2 協議会の活動

主たる仕事は、相談、消費者教育、商品テストである。委託ではない。委託という言葉の意味が違う。委託よりももっと広い概念だ。例えば、財政府から3億6000ウオンをもらい物価のプロモーション企画をすとか、物価調査、テスト、モニタリング、食品安全のキャンペーン、米のテスト、金融教育、宅急便で届くまで温度管理されているか、医薬品を消費者団体に研究させる。専門家のいる研究所と一緒に問題を言及し発表するなどである。

韓国では、国がやると問題があると思われるふしがある。また公的な仕事は民間でもできる。公的機関には人が限定される。政府がやるより予算は少なく信頼できる民間機関が行ったとの評価を勝ち得ている。民間でも信頼できる団体に頼む傾向がある。政府がやらなければならないことを消費者団体にやらせる。政府が仕事を分けてやる。市がやりたかったら消費者団体にさせる。

3 予算

1950年、政府が消費者運動に働きかけすることはなかった。1960代になり民間の活動が活発になり、政府がこれを認定し支援するようになる。そして消費者保護院ができ、相談を民間団体と共同するようになり、政府と民間団体の関係が成立した。1980年に憲法改正があり、憲法に消費者の権利が保障され、1980年には消費者基本法が制定され、政府は相談、教育の補助

金として10億ウォンを交付することになった。これを10団体で分ける。交付された10団体は更に地方の消費者団体に分配する。

予算案は公正取引委員会を通じて政府に要請する。ソウル市からも5億ウォンが交付される。それ以外に、政府からの特別プロジェクトの場合は関連する機関から金をもらうこともある。

協議会自身も8000万ウォンをもらっている。新政府ができると予算削減はあるが、さほど激しい増減はない。

分配の仕方について、メンバー代表が会議して決める。相談件数、教育、テスト、今年の計画等を見て決める。配分について政府は何も言わない。1件で220円という目安があるが必ずしも相談件数で分配額を決めているのではない。大きい団体は他の団体の何倍も相談をしている。30パーセントは平等に分ける。

4 予算配分の経緯

1968年、韓国に消費者運動が始まる。ソウルYMCAが相談苦情の受付を始めた。これは日本で高田ユリさんから学んだ。毎年、4、5回日本に行き、国民生活センターの受付、処理の仕方等を学んだ。1970年1月20日、私(鄭会長)は韓国で新聞記者だった。みんなで韓国消費者連盟を創った。これが消費者運動のはじまりだ。今年で40周年になる。1970年代に、政党と大統領は民間運動を助けてくれた。消費者団体の会議をすると大統領夫人や長官が参加した。国会議員も助けてくれた。日本の消費者基本法を参考にして創った。全国女性大会で消費者運動をプッシュしない政党は絶対に認めないという闘いをした。全国の女性が何千名も集まった。与党野党があわてて消費者保護法を創ることができた。

当初、財政部から金をもらった。そのうち、消費者運動はどこが後押しすればいいか聞かれた。学者らは財政部等を主張したが、私たちは消費者問題は公正取引委員会だと主張した。それが認められた。現在は、財政部、農林部、女性部、ソウル市長がお金をくれる。

このように韓国の消費者運動は、日本から学んだ。日本に感謝している。韓国は日本に学ぶことが多い。いい意見を聞かせてほしい。

5 活動内容

電子取引委員会を6年前に始めた。牛肉、豚等の組合が協議会で会合を持ち、これらの問題に取り組んでいる。消費者教育をさせる人の教育を訓練している。例えば、ひとめぼれが韓国で一等になった。なぜ一等か。農林部はしょうがないとした。しかし昨年から一目ぼれはだめとした。

6 政府の圧力

政府から金をもらうが、圧力はない。政府の意見はこうだということは少

しある。例えばこんな事業はどうかという程度の者だ。しかし、圧力はないし、仮にあったら私たちは抗議する。政府も私たちへの予算が少ないことはよく知っているから無理は言わない。

天下りはないのか。取締役委員会が認めない。

政府の消費者計画にどのように参画するか。政府の政策委員会に私たちのメンバーが3人入っている。現在の協議会の会長(大韓主婦クラブ出身)と地方からも1名出ている。基本計画策定のチームがある。10名中、3名が消費者、学者ら、消費者2名、事業者2名、2名の経済代表、中小企業代表、公取委員らと公取委員らと私(事務総長)が入っている。私たちの意見は基本計画策定のチームに反映される。公取委員会が調整する。計画は毎年少しづつ上昇する。

人選が不公平だとの不満はないのか。取引委員会が運営している。不満があるときはこちらから言う。そうするともう一人入る。議事録概要は公開されている。誰かが発言したかは公開されている。

昨今の消費者運動の停滞について、日本と同じだ。鄭会長らの尽力でこうした組織やシステムはできたが、昨今は運動に関心がない。職員募集しても来ない。給料は少なく仕事は沢山ある。仕事に意味があるという意識が薄れている。今後、予算を削られたり、力が弱まる心配がある。自立する手段を見つけるのが重要だ。政府の予算がなくても仕事ができる。若者に啓発必要、いろんな研究が必要。

国が消費者問題を一生懸命やっていることを消費者は認めてあげるべきだ。政府が消費者問題に関心がないなどと考えるはならない。70年代、政府は関心なかった。今は関心高まってきている。

7 自律紛争調停について

2005年から行われる。これまでに500件処理した。訪問販売、電話勧誘販売、マルチ販売、事業勧誘取引、電子省取引などだ。1か月に2回開催。1回あたり3件程度だ。弁護士が院長になり、事業者、消費者代表、専門家で6名でやる。事務局4名で行っている。年間予算、1億5000ウオン。相談で23%、調停12%、紛争解決結果は企業名をオープンにしない。事業者らは消費者優位なので調停で争うことも多くなった。今後、どうすればいいか、今年検討する予定だ。

第2 感想

1 国から10の消費者団体に総額15億ウオン(約12億4000万円)が交付されている。その根拠は、形式的には、憲法に消費者の権利が明記され消費者基本法には補助金の支出の規定が明記されているからだが、実質的に

は、

国に対する不信と公的機関の限界を民間機関が補うほうが安く効率的であるとの消費者団体に対する国民の信頼

相談、教育に対する委託費的要素もある。

2 日本で消費者団体に国の金が交付される仕組みをどのように創っていくべきか。

相談業務は、国センや地方の消費生活センターが行っていることからして、相談委託費的考え方は支持されないだろう。

むしろ、適格消費者団体に、相談以外の業務（消費者教育、商品テスト、物価調査、テスト、モニタリング、食品安全のキャンペーンなど）を行わせることの対価として国から金を交付させる仕組みを構築してはどうか。

そのためには、政府がやるより消費者団体がやるほうが予算は少なく信頼できる仕事をすると評価を勝ち得ることが必要だ。

3 医薬品の安全性調査を消費者団体に研究させているのは新鮮な切り口だ。適格消費者団体の中に医薬品の専門家がいて独自の調査を行ったり、専門家のいる研究所と一緒に問題を言及したり発表するなどの活動をなし、その活動は国よりも信頼されメリットになるという評価を勝ち得ればわが国でも実現可能ではないか。それは医薬品に限らず、専門的知見が必要な問題（住宅、エレベーター事故等の安全調査）にも当てはまるのではないか。

以上

2.【韓国消費者院(KoreaConsumerAgency)】報告者 弁護士・千葉晃平

【韓国消費者院(KoreaConsumerAgency)】

1 調査概要

(1) 日時 2009年8月17日(月) 14時55分から17時20分

(2) 場所 韓国消費者院内会議室

108,Yangjae daero,Seocho-gu,Seoul 137-700 Korea

電話 (02)3460-3000

FAX (02)575-7055

H P www.kca.go.kr

(3) 参加者

調査団：吉岡和弘(弁護士・仙台)、津谷裕貴(弁護士・秋田)、坂勇一郎(弁護士・第二東京)、千葉晃平(弁護士・仙台)、細川幸一(日本女子大学)

韓国消費者院

Lee Jinsook(李眞淑)、Moon,TaeHyun、Jung,Hye-un

(4) 調査目的・内容等

2008年3月の調査において、韓国消費者院及び紛争調停制度の基本的概要については調査しており、係る調査内容は、和田聖仁弁護士「韓国消費者院について」、津谷裕貴弁護士「韓国消費者院の紛争調停制度」にそれぞれ報告されているとおりであり、また、韓国消費者院はじめ韓国の消費者政策については、細川幸一准教授「韓国の消費者政策の概要」

(<http://www.ac.cyberhome.ne.jp/~consumer/Korea%20Consumer%20Policy%202008%203%2022.pdf>)に詳細に報告されているところである。

今回の調査は、2008年3月の調査を基礎に、韓国消費者院における院長「公開募集制」の仕組み・現実的効果、集団紛争調停のより実地的な取り扱い等につき、韓国消費者院の方々から聞き取り調査等を行ったものである。

なお、2008年3月調査に引き続き、前回紛争調停の現場の視察も実現した。

3 聞き取り内容

(1) 韓国消費者院長の公開募集制について

公開募集制は、2004年(ノムヒョン大統領時代)から実施されてい

る。

法令上の根拠は、「公共機関の運営に関する法律及び同法施行令」という韓国消費者院に限らず600機関以上の公共機関を対象にする法令に基づき、具体的には、「役員推薦委員会運営規定（韓国消費者院）」（なお、同規定では「院長」「副院長と理事」「消費者安全センター所長」「非常任監査」が対象とされており、院長は公開募集であり、その他は公開募集、推薦方式、公開募集・推薦方式併行の3種類から方法から決められる。）が定められ、さらに、今回の12代院長公開募集について「韓国消費者院第12代院長公募基本計画」が定められている。

2004年以前は公開募集制はなく大統領が任命していた。韓国消費者院についても、いわば官僚の天下的ポストであった。

公開募集制は、第10代院長からである。

公開募集制がとられた理由は、韓国消費者院だけでなく公共機関自体の運営について、国民から種々の問題点が指摘されていて、民間からの公開募集が必要とされ、民間からの専門的知識を有する者の起用が必要とされたことにある。

公開募集制以前は、院長が消費者問題・分野に関する専門家でなかった。公開募集の手続きは、「役員推薦委員会運営規程（韓国消費者院）」「韓国消費者院第12代院長公募基本計画」が定められているところ、概要は、第12代院長公開募集についてみれば、次のとおりである。

まず、理事会が役員推薦委員会を構成する。推薦委員会の構成は9名であり、非常任理事6名と理事会が定めた外部からの委員3名からなる。委員長は非常任理事の中の1名となる。非常任理事は、学会、経済団体、事業者、消費者団体からの者、韓国消費者院の常勤理事2からなる。選ぶのは韓国消費者院の理事会である。韓国消費者院の理事6名が、自動的に推薦委員会の非常任理事になる。

その後、役員推薦委員会開催(委員長選出、募集方法などの確定) 募集公告(二週間以上) 志願書受付 書類及び面接審査(役員推薦委員会) 推薦候補者との契約内容案協議(役員推薦委員会) 最終候補推薦(役員推薦委員会) 院長任命(公正取引委員会委員長の提案によって大統領が任命)となる。

第12代院長は、現在、公開募集・選任手続中であり13人の申請があり、審査中である。5人くらいが韓国消費者院のOBで、2名が大学教授である。

応募は、民間人のみでなく政治家からも自由である。韓国消費者院の出身者からの応募もある。

公開募集者がいなければ財政経済部から選任される。

審査の基準は、いわば普通の一般的な手続きである。書類審査 面接インタビューの審査。

任期は3年間である。

任期中に毎年評価される。評価が低ければ解任される。この評価制度は、韓国消費者院に限ったものではなく、「公共機関の運営に関する法律及び同法施行令」と「公企業・準政府機関の人事運営に関する指針」(企画財政部)に基づいて行われること(公共機関の運営に関する法律第48条等)

選任と評価の主管異なる。選任に関しては財政安全部であり、評価・解任の判断権は企画財政部(府)(以前の財政経済部+企画予算)である。なお、中央財政委員会は閉じられた。

選任の経過(応募者等)は公開、評価・解任は非公開(但し対象者本人に対する理由開示等も行われているようである)。

企画財政部の実務担当は官僚であるが、評価のための評価委員会は民間人等も含まれる。

韓国消費者院長の独立性(国の立場と異なる立場で消費者問題に取り組まなければならないケース等)の観点もあるが、公開募集制を取り入れたこと、評価制度を実施していることについては、公共機関の改革としては、国民の評価はある。

公開募集によっていわゆる官僚的な運営から、より实际的・専門的な運営が出来るであろう。民間の専門家の起用、国民の納得という点では、公開募集制とその内容の公開、評価制度は、有意だろう。

(2) 紛争調停制度について

紛争調停は、昨年は1873件?であり、昨年。毎年100件くらい増えている。

2008年は、要請1373件?、成立654件、不成立151件、棄却219件であった。棄却の理由は、委員会からみて事業者の責任が認められないもの。不成立は、事業者の誤りがあるが、事業者がそれを認めないもの。継続中86件。連絡できない263件。(最近5年の紛争調停のデータにつき資料あり)

消費者団体の自立紛争支援との関係は、自立紛争支援は任意の合意であり、韓国消費者院の紛争調停制度の成立は裁判上の和解と同じ効果があり。自立で駄目なら韓国消費者院へという感じであるが、自立紛争支援は件数が少ない。

集団紛争調停は、2007年3月28日から始まり、現在までに46件

あった。消費者の数（合計）は2万名位になる。

集団紛争調停の対象・紛争内容は多様であるが、50%以上は住宅関係（マンション）、広告・事前の説明と実際が異なるものなど。インターネット・個人情報の流出の事案も多い。

もっとも大きい集団の事例として、事業者オークションドットCRの個人情報の流失事件。解決案は、個人的に10万ウォン支払えという案だったが事業者が応じず不成立 訴訟へ。調停申立人は5867人で、訴訟原告は600人。ソウル地裁に継続中。ここと構わず、やっている人も多い。訴訟支援の弁護士グループ（11名。弁護士協会を通じて組織している）があり、その中の弁護士がボランティアとして訴訟支援を行っている（無料ではない）。

集団紛争調停の契機・要件は、同種被害50件以上であること。韓国消費者院が集めることもあるし、韓国消費者院前の段階で集まることもある。

紛争調停で不成立の後、勝訴見込み案件については、2つの方法で支援することあり。1つは、韓国消費者院の3名の契約職の弁護士（責任弁護士1、主任弁護士2）が訴状起案を支援する。このケースでは、紛争調停での証拠の訴訟提出までは支援するが提出訴訟追行の支援までは行わない。2つめは、訴訟支援の弁護士グループが、訴訟を代理する。紛争調停と裁判所との判断内容について、違法性判断はほぼ同じ感じであるが、損害額は異なる感じである。

紛争調停における解決事例集は、最近作成した。似たようなケースあれば、先例に従って勧告する。

紛争調停で取り扱わない案件としては、金融紛争調停委員会（ただし、保険は除く）対象案件、国家生産の生産物案件など。医療は紛争調停で取り扱っている。最近、医療分野で1億円以上のケースも多い。国会で医療分野での紛争調停委員会つくろうという流れになっている。

専門分野への対応方法について、いわば全件専門的といえは専門的であるが、紛争調停委員会開くための委員50名いる。常任は2名。その事件ごとにグループ・チーム作る。医療の専門チームあり、専門出身者看護師を採用しチームをつくった。金融チームもあり、株・保険・銀行（ファンド販売）を扱っているが、商品先物取引は別である。ファンド昨年10件位あったが、全件不成立であった。

以上

3.【韓国消費者教育支援センター（KOINCE）】

報告者 弁護士・坂勇一郎

【韓国消費者教育支援センター（KOINCE）】

2009年8月18日（火）10：40～12：10

対応者 Seung Sin Lee（李承信）

（韓国消費者教育支援センター2代会長・建国大学校消費者情報学科教授・元韓国消費者院委員長）

韓国消費者教育支援センターの概要（2002年設立）

- ～ 主要業務分野 研究活動
学術交流活動
教育／研修活動
出版／情報提供活動
政府／企業支援活動
- ～ シンポジウム・テーマ
2002年 e-consumaeer の現在と未来そして消費者教育（国際シンポジウム）
2003年 消費者政策の評価と方向
2004年 情報社会の消費者被害救済と消費者教育
2005年 消費者教育と社会発展
2006年 消費者主権時代の消費者教育活性化のための主体別役割
2007年 金融消費者のための消費者教育
2008年 Global 市場競争力と消費者教育
2009年 経済環境変化による消費者教育の方向
- ～ 連絡先
ソウル特別市麻布区麻布洞136-1 韓新ビル1206号
koince@koince.org
www.koince.org
02-887-3230
- ～ 初代会長は李基春（リーキーチェン・ソウル大学消費者学科・女性）

第1 センターの活動の内容等

1 設立の経緯や団体の概要

韓国消費者教育支援センター（以下「センター」という）は、2002年1

月に、日本の消費者教育支援センターをモデルに設立した。公正取引委員会に登録している。

事務所は小さいが、3人が常勤しており、イベントがあるときはほかにもスタッフが集まって仕事を行う。

センターの収入は、会員の会費による。個人会員（約150人）は入会金2万ウォン・年会費5万ウォン（永久会員の会費は入会時に100万ウォン）、団体会員は入会金なし・年会費100万ウォン（永久会員の会費は入会時に1000万ウォン）。団体会員はこれまで14社であったが、最近火災保険会社が入って15社になった。

2 イベント

消費者イメージの改善に関するイベント（消費者イメージ改善展）を行った。参加者は学生等。消費者イメージの改善に繋がる絵、ポスター、その他のさまざまな表現についての展示を行った。例えば、賢明な食品選択等のテーマがあった。

今年も秋にイベントを準備しているが、このイベントでは、地下鉄の中に展示をすることも予定している。

消費者教育の教材の公募（コンテスト）もセンター・消費者院・公正取引委員会の共催で行っている。去年は、12月3日（韓国消費者の日＝消費者保護法ができた日）から1週間イベントを開催した。約250件が応募し、資料集を作成した。作品のうちの優れた者を会員へ提供している。

3 センターが目指すもの

センターは、体系的かつ総合的な消費者教育の活性化、多様な消費者教育を目指す教育支援機関である。設立趣旨はHPにも掲載しているが、21世紀の消費者の育成を目指して、生産者中心の社会から消費者中心の社会へ、学者・団体・政府・企業等と一緒に取り組むことを目指す。消費者に関する体系的調査を行い、先進的な情報提供を行うことを目指している。

消費者教育の目的は、消費者の能力を向上させ、消費者が知ること、姿勢を変えること、実践すること、である。

4 シンポジウム

2002年のシンポは、設立祈念シンポで、国際シンポとして行った。日本の山田肇東洋大学教授、米国IBMの監査役、初代副会長等がパネラーとなった。

2005年のシンポは、消費者教育の実効性のための政策的提案、消費者教

育に関する企業の役割等をテーマとした。

2006年のシンポは、消費者教育体系と学会の役割、消費者教育活性化のための政府の役割、消費者教育の現状と課題等をテーマとした。

2007年のシンポは、韓国の大人の金融消費者教育の方法、消費者教育に見える金融消費者教育のあり方、ティーンエイジャーの金融教育、信用経済教育キャンペーン、金融消費者教育に関する現状等をテーマとした。2007年に金融危機があったことから、金融商品について注意を要すること、また、子供のころからの金融消費者教育の必要を指摘した。

5 その他の活動

センターでは、予算がかかるので教材を実際につくるまでには至っておらず、準備段階である。(センターとは別に)李先生は、副教材の作成に参与している。

6 韓国の消費者教育

韓国の小中高のカリキュラムでは、消費者教育に関して、未だ定期的な科目はない。

日本の「生活科」(小学校)、「家庭科」(中高)に該当する科目の一部で、消費者教育を取り扱っている。

7 消費者団体の消費者教育との関係等

消費者団体の教育は、キャンペーン的な取り組みが主で、また、主婦層への教育が中心であるが、センターの取り組みはコンテンツ開発が中心である。双方がスムーズに展開されることが望まれる。

学校の先生と接点を持つことは消費者院の仕事であり、学校の先生や公務員への教育を担当している。

なお、去年のキャンペーンでは、消費者教育の先生も受賞をした。

被害救済の観点からは、紛争調停に関する情報に関する教育支援も重要である。

第2 公募制について

1 消費者院委員長(選任等)

李承信氏は、第10代消費者院委員長。

第9代委員長までは、官僚が消費者委員委員長を務めていたが、10代委員長から公募となった。10代委員長には10名が応募し、書類審査で6名に絞られ、面接を経て3人が大統領に推薦された。書類審査を通過した6名はすべて知っている人で、大統領に推薦された3名のうち2名は学者、1人は官僚だっ

た。3名のうちから一人を選ぶのは、大統領の指名による。

李承信氏は90年代から大学で教えていたが、2004年～2007年の3年間、消費者院委員長を務めた。その後大学に戻った（建国大学・商経学部・消費者情報学科・消費経済学）。

2 委員長としての業務と評価

消費者院の消費者分野に関する業務は、李承信氏は専門的知識を持っていたので業務の内容がよく分かった。（官僚出身の委員長では、かならずしも分からないこともあったようだ。）

就任後の評価システムについては、さまざまなポジションについて公募を行っているために必要であるし、制度としてはいいだろうと考えている。

評価システムによって、努力が促される。

評価の方法や基準については、いろいろ問題点もあるが、対象者は同じように評価されており、客観的に行われていると思う。

評価項目は、就任後、評価項目を知らされた。

2005年から制度が開始された。2005年当時は、評価は非公開であったが、自分は事実上評価を知ることができた。現在は、評価は本人に通知されている。

制度導入当時は、評価システムは形式的であったが、だんだんと厳しくなっている。（通訳コメント：現政権は、政府機関を厳しくコントロールしようとしている。）

3 公募制の評価

消費者院は、以前は官僚の文化であったが、公募制になって、オープンになり雰囲気が出た。（通訳と李承信氏の評価）

専門家は、短い時間で問題点を把握することができる。例えば、以前は、委員長が研究室の結果を理解することが十分できなかったが、自分は専門家なので自分で読むことができた。

以上

4.【ソウル市消費者保護チーム】 報告者 弁護士・津谷裕貴

【ソウル市消費者保護チーム】

第1 調査の概括

- 1 ソウル市消費者保護チームについて
ソウル市の消費者行政を統括する部署
- 2 訪問日時 2009年8月18日午後2時から3時30分
応対者 Choi,Eun Hee (ソウル市消費者保護チーム)
Ji-Yeon,Jung (電子商取引センター責任者、韓国消費者院)
- 3 事前送付した調査事項
ソウル市の消費者政策の概要
消費者相談の受入体制の現状
消費者団体への財政支援等の支援策
- 4 調査結果
 - (1) 事前調査事項に対しては、回答を書面配布、口頭で説明を受けた。
口頭での説明と、帰国後細川幸一准教授による書面の翻訳がある。
それぞれの内容は後記の通り。
 - (2) ソウル市電子商取引センターについて
電子商取引センターが行っている、業者のランク付け、詐欺サイトの警告などについて、実際に見せてもらった。

第2 調査結果(当日、口頭で説明を受けた内容)

(当日配布された書面は質問事項に対する回答であり、これを帰国後細川准教授が翻訳したものは、第4で紹介する。)

- 1 ソウル市の消費者政策の概要について
 - (1) ソウル市の消費者政策は、公正取引委員会の計画に基づき、策定される。
推進目標と、年度重点推進課題がある。
 - (2) 推進目標
安全を通して、生活の質の向上。
安全な消費取引の
消費者意識を通じて、消費者権益を保護
合理的な消費文化拡大のためのキャンペーン
 - (3) 2009年の課題
消費者安全強化推進

消費者と事業者間の取引の公正、適正化
消費者教育及び情報提供の促進
消費者相談、被害救済の機能強化
消費者政策推進体系の効率化
注文に応じた消費者政策の推進
老人などの、経済活性化など。

(4) 2009年度の重点推進課題の詳細

は、リコール、違反業者の取り締まり強化

は、インターネットショッピングモール評価の実施(ランク付け)

詐欺サイト自動摘発警告システムの運用等

は、消費者被害予防のための、マルチ、貸金業などの教育強化。物価情報提供等。

は、消費者団体との連携、サイバー相談などを通じて消費者被害救済。

電子商取引センター、消費生活センターの運営による消費者被害救済。

は、民間消費者施策事業推進、消費者団体専門実務者養成。

は、青少年、高齢者など脆弱階層の被害予防強化等。

(当日の口頭での説明は極簡単で、詳細は、後記細川准教授の翻訳参照。)

(5) 消費者関連予算

年間、9億1700万ウオン。

(消費者団体支援へ5億2100万ウオン、電子商取引センターへ3億6500万ウオン、消費生活センターへ3100万ウオン)

2 消費者相談の受け入れ体制の現状について

消費者相談受付窓口の多様化

(1) 消費生活センター(オフラインによる相談)

・ 消費生活センター 1998年10月1日設立。

・ 1名(2名が交替で)

・ オフライン相談(ネット相談ではないという意味か?)

・ 二つの団体、大韓主婦クラブ、全国主婦教室中央会から。

・ 相談実績、処理結果

2007年は、2020件。2008年は、2702件。

処理結果の分類は、情報提供、返金、別機関紹介、契約解除、不満処理、不法行為の是正、その他。

(2) ソウル市電子商取引センター(オフラインも、オンラインも受付)

・ 2004年9月設立

・ 消費者連盟が委託運営。

- ・ソウル市のインターネット商取引会社のデータ管理。
- ・インターネットビジネス会社は、自治体に登録必要。
- ・全国で7万2455社が登録。
- ・センター内には、7人の常勤。
- ・50名のモニタリングしている職員がいる
- ・電子商取引サイトの監視、特に、クーリングオフ（インターネットショッピングでも1週間のクーリングオフがある）約款などを監視。
- ・業者に対して点数（ランク）をつける
- ・1万3255件の相談あり。
返金2600、契約履行437件、交換が199、他の合意144。
9947は、情報提供。
- ・事業者に対する詐欺について対処している。
- ・詐欺サイトを見つけると、警告する。有害サイトの自動摘発システムで、132万人がプログラムをダウンロードして活用している。

(3) ソウル市電子苦情受付（オンライン）

ソウル市のHPにある。

相談してから、5日間以内に回答することになっている。

3 消費者団体への財政支援等の支援策について

(1) 助成金

- ・ソウル市では、1978年から消費者団体に資金援助している。
当時は、411万2000ウオン。
2001年度は4億3959万ウオン、2004年度に5億2114万ウオンになり、22006年度には6億2114万ウオンになり、2007年度から2009年度は、5億2114万4000ウオン。
約、5億ウオンを消費者団体に資金援助している。
- ・5億ウオンの中身は、2億ウオンが消費者相談・被害救済事業関連で、8団体へ。3億ウオンは消費者教育、キャンペーン運動、情報提供など12の事業、11の消費者団体へ。

(2) 2009年度の消費者団体別支援内訳

- ・消費者被害救済相談に、2億ウオン、8団体（ソウルYWCA、全国主婦教室中央会、大韓主婦クラブ連合会、韓国消費者連盟、消費者問題を研究する市民の会、グリーン消費者連帯、韓国消費生活研究院、韓国消費者パワーセンター）。
- ・相談業務などは、ソウル市ではなく、消費者団体に委託しているが、それは公務員は、転勤があるので、専門家になれない。相談は専門業務で

あるからとのこと。

(3) 消費者団体事業別支援現状

残り3億ウオンは、消費者教育、キャンペーン、情報提供、ソウル市の政策関連、政策研究事業に対する11の消費者団体へ。

(消費者教育事業が、大韓主婦クラブ連合会、グリーン消費者連帯。キャンペーンが韓国消費生活研究院、全国主婦教室中央会、ソウルYWCA、情報提供事業が韓国YMCA、韓国消費者パワーセンター。是正関連事業が、韓国消費者教育院、韓国消費者連盟、消費者市民会。政策研究事業が観光消費者団体協議会)

第3 ソウル市電子商取引センターの業者ランク付け、詐欺サイト警告システムについて

概要は、前記第2、(2)参照。

1 電子商取引業者ランク付事業について

- ・根拠規定はないが、情報提供の権利があるのでやっている。クレームはないとのこと。点数が、法律に規定する遵守事項に対するものだから。企業名公表し、星の数で、良い悪い会社のランクづけをする。
- ・7万件登録している業者のランク付けで、ランクづけるのは、ソウル市電子商取引センターがやる。50人のモニターによる情報に基づく。
- ・星の数の多いのがいい。ゼロから、一つ星から三つ星まで。最初は、1500あり、今は3000の会社が三つ星。星の基準は、4項目(情報、クーリングオフ、約款、取引安全サービス)25点。

2 詐欺サイト警告システム(欺瞞的詐欺的取引)について

- ・サイトをしめる権限は、センターは権限がないし、ソウル市もないが、情報提供できるので、やっているとのこと。
- ・警察庁の中に、サイバー-テロ対応センターがあるので可能とのこと。

3 訪問販売について

韓国では、訪問販売被害も多いので、対策などを聞いてみた。

訪問販売などの特殊取引は、ソウル市の区で、区長が責任を持ってやっているとのこと。電子商取引センターは、ネット取引について行っているとのこと。

第4 (参考)

(細川幸一准教授による質問事項に対する回答書面の翻訳)

ソウル市消費者政策概要

推進目標

消費者安全確保を通じた市民の生活の質向上

健全で安全な商取引活性化環境造成

消費者ウィシックピョンファウル通じる消費者権益保護強化

合理的消費文化拡大のための消費促進運動展開

2009年重点推進課題

< 6大課題 >

消費者安全強化施策推進

消費者と事業者の間取り引きの公正化及び適正化

消費者教育及び情報提供の促進

消費者相談及び被害救済機能強化

消費者政策推進体系の効率化

オーダーメイド型消費者政策の推進

消費者安全強化施策推進

- 非適格製品に対する事業者の積極的なリコール主導
- 消費者安全のための違反業店など取り締まり強化

消費者と事業者の間取り引きの公正化及び適正化

- 事業者の取引公正化主導のためのインターネットショッピングモール評価実施
- インターネット取引適正化のための大学生を中心とした消費者運動展開
- 消費者取引安全強化のための購買安全サービス広報及び詐欺サイト自動摘発警告システム運営

消費者教育及び情報提供の促進

- 消費者被害予防のための多段階、貸し付け業など教育強化
- 消費ザフィして予防及び合理的消費企図などのための評価及び調査資料など情報提供拡大
- 物価情報の提供で合理的消費文化創出及び物価安定寄与

消費者相談及び被害救済強化

- 消費者団体と連携、サイバー相談などを通じる消費者被害救済
- 電子商取引センター、消費生活センターなど運営を通じる消費者被害救済

消費者政策推進体系の効率化

- 民間協力消費者施策事業推進充実
- 消費者生活変化に符合する消費者団体専門実務者養成

オーダーメイド型消費者政策の推進

- 青少年、多聞化家庭、高齢者など脆弱階層被害予防教育強化
- 経済活性化関連消費文化拡散のための合理的な消費促進運動展開

対外的要因

景気低迷	消費萎縮
	金融詐欺, 多段階販売被害増加
	住宅価格暴落(苦情増加)
電子商取引量増量	2兆WON増加<16兆(07) 18兆WON (08)>

ソウル市

消費者保護条例改正(予定)	消費者政策委員会構成
	「電子商取引センター」設置 根拠提示
電子商取引等での消費者保護に関する法律改訂(予定)	通販申告義務対象の拡大

消費者関連予算

予算: 917 百万 WON

- 消費者団体支援 521, 電子商取引センター 365, 消費生活センター 31

消費者相談受付体系 : 相談窓口の多元化

1. 消費生活センター : Off-line

設置時期： 98.10.1(現 別館 1 棟：多産プラザ内一階)

運営方法:1 名(専門相談員 2 名交代)

大韓主婦クラブ連合会、全国主婦教室中央会派遣専門カウンセラー

機能

消費者被害相談救済：訪問相談、電話、ファックスなど

相談実績及び処理結果

(単位: 件)

区分 年度	計	情報提 供	返金	別機関 紹介	契約履 行 契約解除	不満処 理	不当行為 の是正	その他
2007年	2,020	1,224	115	455	40	81	30	75
2008年	2,702	1,650	214	532	84	51	41	130

2. 電子商取引センター: Off-line, On-line

設置時期: 04.9.1

위탁 운영

委託運営 :韓国消費者連盟(代表者：鄭光謨)

URL: <http://ecc.seoul.go.kr>

電子商取引業者現況 72,455 業者(09.7.31)

総数	営業中	休業中	サイト閉鎖	広告用	その他
72,455 (100)	27,308 (37.7)	3,638 (5.0)	30,211 (41.7)	6,981 (9.6)	4,317 (6.0)

--	--	--	--	--	--

主要事業および実績

電子商取引サイトに対する常時モニタリングシステム構築

事業者情報、クーリングオフ実施状況、標準約款使用の有無など 25 項目を
情報提供

詐欺サイト被害処理および消費者相談('08.1.1~12.31)

- サイト告発措置 : 26 業者(被害者数 : 861 名, 被害金額 : 約 2.25 億 WON)
- 消費者相談(ホームページおよび電話相談) : 13,255 件

返金 2,628, 契約履行 437, 交換 199, 合意 44, 情報提供など 9,947 件

詐欺サイト、休眠サイトなど有害サイト自動摘発システム構築- アン・チョ
ル研究所と MOU 締結(2008.08.20)

- 132 万人あまりがプログラムをダウンロードして活用中(2009. 1. 1, CoAc)

3. ソウル市電子苦情受付 : On-line

消費者団体に対する財政支援

年度別補助金支援状況

(単位 : 千 WON)

年度	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
支援金額	439,	482,3	489,8	521,1	521,1	621,1	521,14	521,14	521,

(対前年度比)	594	28 (9.7%)	94 (1.6%)	44 (6.3%)	44 (0%)	44 (19.2%)	4 (-16.1%)	4 (0%)	144 (0%)
---------	-----	--------------	--------------	--------------	------------	---------------	---------------	-----------	-------------

1978年 4,112千WON 支援開始

2009年 消費者団体別支援内訳

消費者被害救済相談室運営 : 200百万WON

番号	団体	番号	団体名
1	ソウルYWCA	5	消費者問題を研究する市民の会
2	全国主婦教室中央会	6	緑色消費者連帯
3	大韓主婦クラブ連合会	7	韓国消費生活研究院
4	韓国消費者連盟	8	韓国消費者パワーセンター

消費者団体事業別支援現況 - 11団体 12事業, 321百万 WON

連番	類型	団体名	事業名
1	消費者教育	大韓主婦クラブ連合会	青少年対象偽造および原産地表示違反流通防止教育および広報
2		緑色消費者連帯	多文化家庭における健全な消費生活のための教育
3	市民運動	韓国消費生活研究院	環境やさしい商品直接引中継センター運営及び消費促進運動
4		全国主婦教室中央会	持続可能性と合理的消費促進のための次世代消費者リーダー養成教育
5		ソウルYWCA	インターネット消費者問題に関する 大学生達人 養成プログラム
6	情報提供	韓国YMCA	多段階販売、貸し付け業消費者被害予防教育・広報
7		韓国消費者パワーセンター	高齢者消費生活実態調査及び対策案策定
8	是正関連	韓国消費者教育院	消費者と共にする既存の市場活性化評価
9		韓国消費者連盟	動物病院診療費実態調査および愛玩犬販売実態調査

1 0		消費者市民会	デパート、大型マートの女性便宜施設評価を通じた都市作り運動
1 1	政策研究	韓国消費者団体協議会	消費者相談室サポート及び管理
1 2			政策研究(消費者主権向上のための指導力養成および課題研究)